

HOBBY.GURU

БАЗА ЗНАНИЙ · ЧАСТЬ 1

Инструкция ведущего

Правила работы, стандарты и порядок
проведения творческих мастер-классов

Арт-студия Hobby.Guru · Минск, Красноармейская 20А

Кто такой ведущий

Ведущий — **лицо студии** и человек, который отвечает за атмосферу, порядок и качество проведения мастер-класса. Главная задача ведущего — не просто объяснить технику, а сделать так, чтобы клиенту было **комфортно, понятно и приятно** на каждом этапе.

ВЕДУЩИЙ ОТВЕЧАЕТ ЗА:

- подготовку студии к мастер-классу;
- подготовку материалов и рабочих мест;
- встречу гостей;
- проведение мастер-класса;
- помощь участникам в процессе и результат их работ;
- приём оплаты;
- уборку после мероприятия;
- корректное завершение мастер-класса в приложении;
- передачу администратору информации во время МК.

1. Внешний вид ведущего

Ведущий — визитная карточка студии. Внешний вид должен быть **чистым, опрятным и соответствовать атмосфере**.

1.1. ОДЕЖДА

✓ ПОДХОДИТ

- casual-стиль, аккуратный повседневный;
- спокойный офисный стиль;
- рубашка, свитер, аккуратная футболка;
- джинсы, брюки, юбка, платье;
- одежда, в которой удобно двигаться и помогать клиентам.



✓ так — да



× НЕ ПОДХОДИТ

- спортивная одежда;
- слишком нарядная вечерняя;
- слишком откровенная;
- грязная или мятая;
- одежда, в которой неудобно работать.

× так — нет



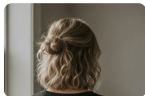
1.2. ВОЛОСЫ

✓ ПОДХОДИТ

- хвост, коса, аккуратный пучок;
- волосы, убранные крабиком или заколкой;
- уложенное каре, если волосы короткие.



✓ так — да



× НЕ ПОДХОДИТ

- грязные волосы;
- неаккуратная укладка;
- волосы, которые мешают работе;
- сильно растрепанный вид.

× так — нет



1.3. ЛИЦО И МАКИЯЖ

✓ ВАЖНО

- чистое лицо, свежее дыхание;
- лёгкий естественный макияж по желанию;
- аккуратный общий вид.

✓ так — да



× НЕ ПОДХОДИТ

- слишком яркий вечерний макияж;
- неопрятный вид.

× так — нет



2 График работы

График формируется **заранее на месяц**.

До **15 числа** каждого месяца ведущий отправляет администратору свои рабочие дни и часы. На основании этого график администратор формирует расписание мастер-классов.

Важно:

- МК назначаются под согласованный график;
- обычно новый МК появляется примерно за неделю до даты;
- иногда МК могут назначить «сегодня на завтра»;
- если МК назначен в ваш слот — **нужно принять его в приложении**.

Если по уважительной причине вы не можете провести назначенный мастер-класс, **сразу** сообщите администратору.

3 Приход в студию

Ведущий приходит в студию заранее — за **30–60 минут** до начала МК. Точное время зависит от сложности МК и скорости подготовки.

К приходу гостей должно быть готово:

- помещение;
- рабочие места;
- материалы;
- чайная зона (слита старая вода и подготовлена свежая);
- декор;
- музыка;
- мусорка;
- чистота и порядок в студии.

4 Подготовка студии до МК

4.1. ПРОВЕРИТЬ МК В ПРИЛОЖЕНИИ

Открой приложение **Hobby Team** и посмотри:

- какой мастер-класс назначен;
- формат: групповой или индивидуальный;
- дату и время;
- количество участников;
- материалы, которые нужно подготовить;
- индивидуальные пожелания клиентов;
- сумму оплаты по каждому клиенту.

4.2. ПОДГОТОВИТЬ РАБОЧИЕ МЕСТА

- застелить столы;
- разложить материалы для каждого участника;
- подготовить инструменты;
- подготовить материалы для себя как ведущего;
- проверить, что на рабочем месте есть **всё по инструкции конкретного МК**.

4.3. ПОДГОТОВИТЬ ЧАЙНУЮ ЗОНУ

- слить старую воду из чайника, подготовить свежую;
- проверить кофемашину, убедиться, что есть кофе;
- выбросить отходы из кофемашины;
- проверить наличие чая, конфет;
- проверить одноразовую посуду;
- проверить воду в кулере.

Цель: чтобы во время МК ведущий не отвлекался на бытовые вопросы.

4.4. ПОДГОТОВИТЬ ДЕКОР

Базово на столе стоят вазочки с салфетками.

Для **арт-свидания** добавляем: свечи (3–5), ленточки. На другие МК можно добавлять декор для атмосферы: ленточки на холсты или арт-борды.

4.5. ПОДГОТОВИТЬ МУСОРКУ

- поставить мусорку рядом с рабочей зоной;
- застелить свежий пакет;
- убедиться, что мусорку удобно использовать в процессе.

4.6. ВКЛЮЧИТЬ МУЗЫКУ

✓ ПОДХОДИТ

- chill-out;
- lounge;
- спокойная английская музыка;
- лёгкий поп;
- нейтральная атмосферная.

× НЕ ПОДХОДИТ

- рэп;
- тяжёлый рок;
- слишком эмоциональные песни;
- агрессивные треки;
- раздражающая музыка.

Музыка должна создавать уютную атмосферу и не мешать общению.

5

Встреча гостей

Ведущий встречает гостей **спокойно, доброжелательно и с улыбкой**.

Здравствуйте, проходите, пожалуйста. Меня зовут ..., сегодня я буду проводить ваш Мастер-класс. Можете выбрать удобное место. "

Дальше:

- предложить участникам сесть;
- показать, где можно оставить вещи;

- предложить выбрать референс, если это предусмотрено форматом;
- создать ощущение, что гостей **ждали**.

6 Начало мастер-класса

Перед началом работы ведущий коротко представляет себя и студию.

“ Меня зовут ..., сегодня я буду вашим ведущим. Мы находимся в Hobby Guru — это арт-студия в Минске, где проходят творческие мастер-классы для взрослых и детей. Сегодня мы создадим вашу работу — я буду рядом на каждом этапе и помогу, если что-то будет непонятно. ”

После этого можно спросить:

“ Кто уже пробовал такой формат раньше? ”

Это помогает понять уровень участников и кому может понадобиться больше поддержки.

7 Теоретическая часть

Короткая и понятная — примерно **7–10 минут**.

В неё входит:

- что будем делать;
- какие материалы используем;
- какие этапы работы будут;
- сколько примерно займёт каждый этап;
- на что обратить внимание;
- какие ошибки чаще всего бывают и как их исправить.

Не перегружай участников сложной теорией. Главная задача — дать понятный старт и снизить страх «я не умею».

8 Проведение мастер-класса

Во время МК ведущий должен:

- следить за каждым участником;
- подходить к гостям, а не ждать, пока они сами позовут;
- давать мягкие рекомендации;
- помогать, если человек сомневается;
- поддерживать уверенность клиента;
- следить за таймингом;
- поддерживать чистоту на столе;
- сохранять спокойную и приятную атмосферу.

Не делаем работу за клиента полностью — помогаем ему получить красивый результат своими руками.

9 Атмосфера и общение с участниками

Можно:

- знакомить участников между собой;
- задавать лёгкие вопросы;
- поддерживать разговор;
- хвалить промежуточный результат;
- помогать человеку расслабиться.

Важно чувствовать настроение группы. Если участники хотят тишины — не навязывайте активное общение.

10 Как давать рекомендации клиентам

× НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ

- «некрасиво»;
- «неправильно»;
- «вы испортили»;
- «так нельзя»;
- «у вас не получится».

✓ ЛУЧШЕ ГОВОРИТЬ

- «Можно попробовать вот так — будет смотреться аккуратнее»;
- «Я бы предложила немного усилить цвет здесь»;
- «Если добавить деталь сюда, композиция станет более цельной»;
- «Уже хорошо, давайте чуть доработаем этот участок»;
- «Есть вариант сделать так, но последнее решение всегда за вами».

Вкус клиента не оцениваем. Корректируем работу только с точки зрения **техники, композиции и аккуратности.**

11 Что нельзя обсуждать при клиентах

При клиентах нельзя:

- жаловаться на усталость;
- обсуждать личные проблемы;
- обсуждать зарплаты, выплаты и внутренние вопросы студии;
- критиковать других ведущих;
- обсуждать ошибки администрации;
- спорить с клиентом;
- создавать ощущение хаоса или неуверенности.

Если возникла нестандартная ситуация, ведущий спокойно говорит:

“ Я сейчас уточню этот момент и вернусь к вам с ответом. ”

12 Завершение мастер-класса

Перед завершением нужно:

- помочь клиентам довести работы до результата;

- упаковать работы;
- напомнить про сроки, если работу нельзя забрать сразу;
- принять оплату, если она ещё не была принята;
- поблагодарить гостей;
- пригласить прийти снова.

Спасибо, что пришли к нам сегодня. У вас получились очень классные работы. Будем рады видеть вас снова на других мастер-классах. "

13 Оплата

- принять оплату **согласно выставленному счёту в приложении**;
- если клиент оплачивает картой — провести оплату через терминал;
- **зафиксировать способ оплаты в приложении**.

14 Обратная связь

В конце МК можно попросить участников оставить обратную связь.

Также — попросить **отметить студию в сторис**, если клиент фотографирует работу.

15 Уборка после мастер-класса

После завершения МК ведущий обязан привести студию в порядок:

- выбросить использованные салфетки;
- выбросить одноразовые тарелки и стаканчики, если они больше не пригодны;
- убрать использованные материалы;
- вернуть все предметы на свои места;
- протереть стол влажной тряпкой;
- выкинуть мусор;
- проверить, чтобы студия выглядела чисто и аккуратно.

Если предмет можно использовать повторно — не выбрасываем. Пластиковые стаканчики или ёмкости, которые ещё пригодны, оставляем.

16 Расходники и закупки

Если во время МК вы заметили, что материал заканчивается — сообщите об этом в группу в раздел **«Купить»**.

Важно сообщать заранее — особенно если вы использовали последний материал или видите, что его осталось мало.

17 Отчёт после мастер-класса

После завершения МК ведущий отправляет администратору короткий отчёт.

В отчёте указываем:

- как прошёл мастер-класс;
- какая была обратная связь от клиентов;
- есть ли важные комментарии по клиентам.

МК прошёл хорошо. Атмосфера спокойная, все довольны. Один клиент опоздал на 15 минут, но успел закончить работу. После МК всё убрано, мусор вынесен. "

18 Сертификаты

Есть две ситуации:

1. Клиент приходит купить или забрать сертификат.
2. Клиент приходит на мастер-класс по сертификату.

18.1. ЕСЛИ КЛИЕНТ ПРИХОДИТ ЗА СЕРТИФИКАТОМ

Администратор заранее пишет в чат информацию:

- кто придёт за сертификатом;
- на какой мастер-класс сертификат;
- на какую сумму;
- номер сертификата;
- срок действия;
- имя получателя.

ПРИМЕР СООБЩЕНИЯ ОТ АДМИНИСТРАТОРА

Анастасия

Получатель сертификата:

Екатерина,
+375 29 351-82-45
На сумму 160р

№ 193 700
срок действия: до 05 сентября 2026

приедут за сертификатом: пт (03) или сб
(04)

11:52 AM

Ведущий должен:

- заполнить сертификат по инструкции администратора;
- положить сертификат в конверт;
- передать клиенту;
- принять оплату наличными или безналом;
- отписаться администратору, что сертификат выдан;
- указать способ оплаты.